

Szakolyi András

A GAZDASÁGI VERSENYKÉPESSÉG OPERATÍV PROGRAM 4. PRIORITÁS 4.3. INTÉZKEDÉSEINEK KERETÉBEN MEGVALÓSULT PROJEKTEK EREDMÉNYVIZSGÁLATA

ÖSSZEFOGLALÓ

Kutatásunk célja, hogy átfogó és reális képet kapjunk a Gazdasági Versenyképesség Operatív Program keretében megvalósult önkormányzati informatikai fejlesztések eredményességéről, valódi hozadékairól, társadalmi és gazdasági hasznosulásáról. A GVOP 4. prioritás 4.3 intézkedése nagyon jelentős anyagi erőforrást biztosított a sikeresen pályázó önkormányzatok számára, hogy a közös európai információs társadalom stratégiák irányelveit követve kiépíthessék elektronikus közigazgatási rendszereiket, gyorsabbá és hatékonyabbá tegyék szolgáltatásaikat, ezzel segítve az állampolgárokat és ösztönözve a gazdaság szereplőit is. A pályázati célok megvalósulását különböző előre definiált kvantitatív indikátorok segítségével lehet mérni, de ha jobban árnyalni akarjuk a képet akkor újfajta szempontokat is figyelembe kell vennünk. Kutatásunk tapasztalatai a következőkben foglalhatók össze.

A sokat hangoztatott tételt, miszerint az informatikai fejlesztések nem lehetnek öncélúak, csak a valós társadalmi gazdasági hasznosulás indokolhatja a költséges beruházásokat, jelen kutatásunk is igazolja. Csak akkor van értelme a ráfordításoknak, ha azok mérhető módon hozzájárulnak a hatékonyságnövekedéshez. A vizsgált önkormányzatoknál ezen a téren jelenleg még zömében rossz a helyzet. Az informatikai szakértelem és stratégiai gondolkodásmód hiánya miatt a rendelkezésre álló források sokszor nem megfelelő arányban hasznosultak. Sárközy Tamás, a közigazgatási reformok kidolgozásával megbízott jogászprofesszor hasonlatával élve sokszor tékozló koldusként viselkednek a hivatalok.

A közigazgatási hatósági eljárásról és szolgáltatásokról szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban röviden: Ket.) kidolgozta az elektronikus ügyintézés jogi kereteit. Az e-ügyintézt a közigazgatási szervek alapértelmezett kötelezettségévé tette, ez alól kivételt az önkormányzat képviselő-testülete csak rendeletben határozhat meg. A Gazdasági Versenyképesség Operatív Program (GVOP) keretei között kiírt 4.3.1 és 4.3.2 pályázatok összesen több mint 12 milliárd forint felhasználását tették lehetővé.

A GVOP 4.3.1 pályázat célja az önkormányzatok információ-szolgáltató tevékenységének fejlesztése volt. A maximális támogatási összeg 540 millió Ft volt. A legszembetűnőbb, hogy az átlag 383.246 ezer Ft-os pá-

lyázati támogatás ellenére a válaszadók közül egyedül Hódmezővásárhely volt képes teljes körűen, CLBPS 4. szinten [az Európai Unió elektronikus ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó ajánlásában megfogalmazott (eEurope akcióprogramok, Common list of basic public services) szolgáltatási szintek] megfelelni a Ket. által előírt elektronikus ügyintézési követelményeknek. Összehasonlításképpen Tokaj városa és Budapest XIII. kerület Önkormányzata minden állami támogatás nélkül, saját erőből, a pályázati támogatás összegének néhány százalékából képes volt megvalósítani az e-ügyintézt. A GVOP 4.3.2 pályázat célja az önkormányzati adatvagyon másodlagos hasznosítása volt. Konceptiójának a lényege abban foglalható össze, hogy a pályázat útján elnyert támogatás segítségével az önkormányzatok a tulajdonukban lévő adatokat nyilvánossá tehetik más szervezetek, s ezen belül természetesen a kis-és középvállalkozások számára. A 17 projekt megvalósításához összesen majdnem 2 milliárd forintot, átlagosan 100 millió forintot kaptak a pályázók. A nyertes projektek végrehajtása során elkészült megoldásokat áttekintve kiderül, hogy a fejlesztések valós iránya eltolódott az önkormányzati back-office és portálfejlesztés felé. A vállalkozások számára valóban hasznosítható információt csak kevés esetben találtunk. A publikált „adatvagyon” számos projekt esetében kimerül néhány letölthető PDF dokumentumban. Ez alól talán csak az képez kivételt, amikor a település térinformatikai fejlesztésre fordította a támogatási összeget. Kevés az olyan adatvagyon, ami különösebb jelentőséggel bírna a kis-és középvállalkozások számára, és aminek a publikálása komolyabb technikai felkészültséget igényelne. A meglévő információk közzétételére elégséges egy átlagos önkormányzati honlap is. Az „adatvagyon” publikálását a honlapjukra valamit is adó önkormányzatok már korábban elvégezték, mindenféle pályázati támogatás nélkül, saját erőből.

A GVOP 4.3.1 és 4.3.2 pályázatok projektjeivel kapcsolatos általános megállapításainkat az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- A GVOP pályázatokkal együtt benyújtott informatikai stratégiák egy része alapos helyzetelemzést nélkülöző dokumentum volt, így fordulhatott elő, hogy néhány településen a rendszerek nem teljesen az önkormányzatok valós igényei mentén jöttek létre.
- A közbeszerzési műszaki leírásban a beszerzés tárgyát többnyire nem sikerült megfelelően specifikálni, és a „pontosítások” a különböző projekttermékekre maradtak (pl.: Vevői Követelmény Specifikáció, Megvalósítási Javaslat, Rendszerterv).
- A szállítók egy része nem rendelkezett megfelelő szakmai felkészültségű közigazgatási szakemberrel, ami a megvalósítás során fokozott veszélyforrást jelentett a projekt megvalósításának határidejére, és minőségére nézve.
- Számos projekt esetében elmaradt a megfelelő szakemberekből álló projektszervezet felállítása, a projektmenedzsment és a minőségbiztosítás megfelelő alkalmazása.

- Jövőbeni hasonló pályázatok közbeszerzési eljárásainál elő kell írni az ajánlattevőnek, hogy nyertessége esetén az egyedi fejlesztésű vagy nyílt forráskódú szoftverek forráskódját az ajánlatkérőnek átadja.
- Amennyiben nem az önkormányzat rendelkezik a forráskóddal, úgy a szállítóval szembeni kiszolgáltatottsága a megvalósítást követően az üzemeltetés során is fennmarad, az üzemeltetési költségek meghatározásánál a szállítónak nem kell figyelemmel lennie versenytársaira.
- Az 5 éves fenntartási és működtetési, valamint a fejlesztési kötelezettség költségeire pályázati lehetőséget kell biztosítani.
- Az önkormányzatok kevés pénzt és erőforrást fordítottak a megfelelő tájékoztatásra, PR feladatokra, ezzel is magyarázható az elektronikus ügyintézők alacsony száma.

A projektek eredményeinek maradéktalan hasznosulása, és a jövőbeni hasonló tárgyú projektek sikeressége érdekében az alábbi javaslatokat tesszük:

- Minden egyedi projektnél megfelelő szakemberekből álló projekt-szervezetet kell felállítani, a projektmenedzsmentet és a minőségbiztosítást egységes kritériumok szerint kell lebonyolítani.
- A szigetszerű alkalmazások megvalósításának elkerülése érdekében a pályázatban egységes műszaki leírást, követelményrendszert kell meghatározni.
- Az 5 éves fenntartási és működtetési, valamint a technikai fejlődés függvényében történő korszerűsítési kötelezettség érdekében az önkormányzatoknak további támogatási lehetőséget kell biztosítani.
- A projektek eredményeinek, különösen az elektronikus ügyintézés széles körű népszerűsítése érdekében megfelelő tájékoztatási kampányokat kellene lebonyolítani.
- Az integrációs folyamat elősegítése érdekében az alábbi követelmények egyértelmű megfogalmazása szükséges:
 - központi adatszabvány a cím- és partneryilvántartásra és annak használatára,
 - a meglévő magyar térinformatikai ajánlások és szabványok használatának előírása,
 - redundanciamentesség megkövetelése, legalább a törzsadatok szintjén,
 - a CLBPS 3-4-es szint egyértelmű előírása,
 - amennyiben lehetséges az osztott és heterogén adatbázis-kezelés elkerülése.

A VIZSGÁLAT ISMÉRVEI

Keretek

Vizsgálatunk keretében a GVOP 4.3 projektekkel kapcsolatosan négyféle kérdőívet készítettünk:

- A GVOP 4.3.1 pályázaton nyertes települési önkormányzatoknak
- A GVOP 4.3.1 pályázaton nyertes önkormányzati társulásoknak
- A GVOP 4.3.2 pályázaton nyertes települési önkormányzatoknak
- A GVOP 4.3.1 pályázaton nyertes önkormányzatok beszállítóinak

A GVOP 4.3.1. települési önkormányzatoknak és önkormányzati társulásoknak szóló kérdőívek elkészítéséhez mélyinterjúkat készítettünk.

A kérdőívek 2008. január 17–22. között a Regionális Közigazgatási Hivatalokon keresztül e-mailben lettek elküldve az érintetteknek.

Az érintetteknek igen rövid idő állt rendelkezésre, - volt ahol két munkanap, - valamint egyes esetekben a kérdésekre azért nem tudtak teljes körűen válaszolni, mert nem rendelkeztek olyan adatformákkal melyek a kért struktúrába beilleszthetők lehettek volna. Esetenként olyan akadályokkal is szembe kellett nézni, hogy az alvállalkozót nem lehetett elérni és ez tette lehetetlenné egyes kérdések megválaszolását. Összességében a kiküldött kérdőívek mintegy kétharmadban jöttek vissza olyan kitöltöttséggel, amelyekre építve ezen tanulmány elkészítésre kerülhetett, s amelyek révén reprezentálhatja a teljes pályázati rendszer tanulságait.

A vizsgálat tárgya

A GVOP 4.3.1 pályázaton nyertes települési önkormányzatok esetében
Kérdőívünket a következő tematika mentén készítettük el.

Általános kérdések

Az elemzés szempontjából elsősorban a projekt ütemezése, csúszása a vizsgálódás tárgya. Arra a kérdésre keressük a választ, hogy jellemzően mi lehet az oka a csúszásnak, milyen egyéb más tényezővel van összefüggésben.

A projekt eredményességével, sikerével kapcsolatos kérdések

A támogatási szerződés és a megvalósítás közti eltérések összefoglaló bemutatása rámutat a nehezen kivitelezhető, vagy feleslegessé vált vállalkosokra, vagy az időközben felmerülő plusz igényekre.

A felhasználószámra, tranzakciószámra vonatkozó információk a rendszer tényleges használatát mutatják. Ezek más információkkal való összevetése különösen fontos lehet, így keressük, hogy mitől lehet magas ügyfél- és tranzakciószámot elérni.

Az intézményi hasznosulásra adott válaszoknál bemutatjuk, hogy a GVOP 4.3 projektek mennyiben és milyen mélyen érintették az intézményeket.

Alrendszerrel kapcsolatos információk

Az alrendszerekre kapott válaszok bemutatják, hogy a projektek rendszerei jellemzően milyen alrendszerekből állnak.

Bemutatjuk, hogy az egyes alrendszerek milyen gyakorisággal fordulnak elő a projektekben, ezekre milyen költségkeretet különítettek el, és az egyes alrendszerek szakmai tartalma miben különbözik.

A mélyinterjúk alapján feltételezhető, hogy az egyes alrendszerek esetében az adatmigráció nem történt problémamentesen, illetve van olyan régi program, amely az alrendszerrel párhuzamosan működik. Ezek átfogó bemutatása mellett keressük az összefüggéseket, hogy milyen más információval mutat ez korrelációt (pl.: kulcsfelhasználók oktatása, hivatali dolgozók száma).

Az önkormányzati feladatellátás informatikai lefedettségével kapcsolatos kérdések

Ezek a kérdések az egyes alrendszerek funkcionális vetületei. Bemutatásukra azért van szükség, mert az alrendszerekből nem minden esetben derülnek ki a feladat-ellátási információk. Az elemzés során tételenen bemutatatható, hogy milyen mélységű a szakmai tartalom a GVOP projekteknel. Bemutatjuk a gyakoriságot, összevetjük a hivatali létszámmal, a projekt és az alrendszerek költségeivel. Fontos információként szolgálhat a régi rendszerek adatkinyerés és szakfeladat-ellátás céljából megvalósított további használata.

Elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kérdések

Az e-ügyintézésrel kapcsolatos kérdéseknél tipikus probléma, hogy az önkormányzatok nem rendelkeznek a megfelelő információkkal annak ellenére, hogy a pályázatukban ez indikátor volt. A mintába eső önkormányzatok esetében ezeket az információkat megpróbáljuk maradéktalanul elérni. Az egyes adatokat összevetjük a projekt éles indulásától eltelt idővel, összefüggéseket keresünk a számosság és más információk (pl. CLBPS-szint, PR-keret stb.) között. Az EU által legfontosabbnak titulált CLBPS szolgáltatások között csak néhány olyan van, amely közvetlenül önkormányzati feladat. Ennek ellenére vannak olyan szolgáltatások, amelyek felületét adhatja az önkormányzati portál.

Pénzügyi vonatkozású kérdések

A pénzügyi főbb mutatószámok elsősorban más – a projekt sikerességét, eredményességét és mélységét mutató – adatokkal összevetve nyújthatnak információkat.

Az üzemeltetéssel kapcsolatos kérdések aktuális és igen lényeges részei a felmérésnek, amelyek jól mutatják a rendszer használatával kapcsolatos anomáliákat. Számos önkormányzat még nem rendezte az üzemeltetés kérdését, nagy eltérések mutatkoznak az üzemeltetési költségek között.

A PR-keret megítélésünk szerint az egyik fontos feltétele a projektek eredményeinek, különösen az elektronikus ügyintézés széles körű népszerűsítésének.

Technikai vonatkozású kérdések

A rendszer működtethetőségét, stabilitását vizsgáljuk ezen kérdések alapján.

Jogszabályi vonatkozású kérdések

A jogszabályoknak való megfeleléssel kapcsolatos kérdéseket az iratkezelési szoftverekre vonatkoztatva vizsgáljuk.

Vélemények a GVOP projektekről

Összefüggéseket keresünk az elégedettség, a projekt eredményei, és az azt bemutató indikátorok között.

A GVOP 4.3.1 pályázaton nyertes önkormányzati társulások

A települési önkormányzatoknál megismert tematikához képest a következő kérdésekre keressük a választ:

Jellemzően milyen települések, milyen szolgáltatással alakították ki az elektronikus szolgáltatások körét.

A rendszer szolgáltatásra való képessége és a tényleges szolgáltatás igénybevétele milyen időbeli késéssel történt meg és mennyire teljes körűen?

Van-e olyan település, amely nem vesz igénybe bizonyos szolgáltatásokat?

A vizsgálat tárgya a GVOP 4.3.1 pályázaton nyertes önkormányzatok beszállítói esetében

A közbeszerzési eljárásokon nyertes cégek alkalmazásaival kapcsolatban elsősorban a technikai fejlettséget, a kiterjeszthetőséget vizsgáljuk. Bemutatjuk, hogy az egyes modulok mennyire együttműködők más rendszerekkel, mennyire illeszthetőek egy önkormányzati informatikai környezetbe és mennyire képesek ASP-modellben való üzemeltetésre.

A vizsgálat tárgya a GVOP 4.3.2 pályázaton nyertes települési önkormányzatok esetében

Kérdőíveinket a következő tematika mentén készítettük el.

Általános kérdések

Az elemzés szempontjából elsősorban a projekt ütemezése, csúszása az elemzés tárgya. Arra a kérdésre keressük a választ, hogy jellemzően mi lehet az oka a csúszásnak, milyen egyéb más tényezővel van összefüggésben.

A projekt eredményességével, sikerével kapcsolatos kérdések

A támogatási szerződés és a megvalósítás közti eltérések összefoglaló bemutatása rámutat a nehezen kivitelezhető, vagy feleslegessé vált vállalatokra, vagy az időközben felmerülő plusz igényekre.

Adatszolgáltatással kapcsolatos kérdések

A kívülről elérhető adatszolgáltatás belső minőségével kapcsolatos kérdések keresnek választ a rendszer technológiai fejlettségére, átgondoltságára, és ilyen értelemben fenntarthatóságára. Gyakoriság szerint bemutatjuk,

hogyan az egyes technológiai megoldásokat milyen eloszlásban alkalmazták az önkormányzatok.

Gyakoriság szerint bemutatjuk, hogy milyen jellegű és azon belül milyen konkrét adatszolgáltatást valósítottak meg az önkormányzatok.

Pénzügyi vonatkozású kérdések

A pénzügyi főbb mutatószámok elsősorban más – a projekt sikerességét, eredményességét és mélységét mutató – adatokkal összevetve nyújthatnak információkat.

Az üzemeltetéssel kapcsolatos kérdések aktuális és igen lényeges részei a felmérésnek, amelyek jól mutatják a rendszer használatával kapcsolatos anomáliákat. Számos önkormányzat még nem rendezte az üzemeltetés kérdését, nagy eltérések mutatkoznak az üzemeltetési költségek között.

A PR-keret megítélésünk szerint az egyik fontos feltétele a projektek eredményeinek, különösen az elektronikus ügyintézés széles körű népszerűsítésének.

Az alrendszerek költségei mellett bemutatjuk az egyéb költségek megoszlását és bemutatjuk ezek jellemző előfordulását.

Technikai vonatkozású kérdések

A rendszer működtethetőségét, stabilitását vizsgáljuk ezen kérdések alapján.

Jogszabályi vonatkozású kérdések

A jogszabályoknak való megfeleléssel kapcsolatos kérdéseket az iratkezelési szoftverekre vonatkoztatva vizsgáljuk.

Vélemények a GVOP projektekről

Összefüggéseket keresünk az elégedettség, a projekt eredményei, és az azt bemutató indikátorok között.

A vizsgálat határai

A kutatás keretei nem tették lehetővé, hogy a vizsgált funkciókat, a szolgáltatások valós működését is teszteljük, csak az adatközlőkre és a kérdőívek adataira hagyatkoztunk.

A vizsgálat mélysége térben

Vizsgálatunk a 4.3.1. projekt esetében a következő településekre terjedt ki, a beérkezett kérdőívek alapján: Baja, Bátonytereny, Békéscsaba, Debrecen, Hódmezővásárhely, Kecskemét, Pécs, Szeged, Szekszárd, Szolnok, Szombathely, Veszprém, Marcali.

A 4.3.2. projekt esetében a következő településekről érkeztek értékelhető válaszok: Bakonyi Önkormányzatok Szövetsége, Budakeszi, Debrecen, Gyöngyös, Gyula, Hajdúszoboszló, Kiskunhalas, Szeghalom, Székesfehérvár, Tatabánya.

Időben

A 4.3.1. projektek jellemzően 2006. második felében fejeződtek be, de a nagyobb, több rendszert magukba foglaló rendszerek 2007. első felében indultak el teljes funkcionalitással.

A projektek átlagosan 711 nap lefutási idő alatt valósultak meg, de az eredetileg kitűzött határidőhöz képest 245 nap volt az átlagos meghosszabbítás, csúszás.

A 4.3.2 projektek esetében a vizsgált pályázatok indulása és a projekt kezdési időpontja a 2005-2006. években történt. A projektek időtartama fél-másfél év közötti, jellemzően 10-12 hónap.

Érintettek köre

- A GVOP 4.3.1 pályázaton nyertes települési önkormányzatok
- A GVOP 4.3.1 pályázaton nyertes önkormányzati társulások
- A GVOP 4.3.2 pályázaton nyertes települési önkormányzatok
- A GVOP 4.3.1 pályázaton nyertes önkormányzatok beszállítói

AZ INTÉZKEDÉSEK BEMUTATÁSA

GVOP bemutatása

A Nemzeti Fejlesztési Terv Gazdasági Versenyképesség Operatív Programja (GVOP) a termelőszektor modernizációját, valamint a fejlett gazdasági szolgáltató környezet kialakítását tűzi ki célul.

A GVOP 2004 és 2006 között az alábbi négy területen támogatott gazdaságfejlesztési tevékenységet:

Beruházás-ösztönzés

A beruházás-ösztönzési prioritás a nagyobb volumenű beruházásokhoz nyújt támogatást, a működő-tőke vonzása, a külföldi vállalkozások letelepedésének ösztönzése céljából támogatja a közepes és nagyobb vállalati beruházásokat. A támogatás célja a versenyképesség növelése mellett új munkahelyek létesítése, az országon belüli regionális különbségek mérséklése, a külföldi tőkevonzás növelése, a külföldi tőke egyenletesebb területi eloszlásának, valamint jobb beágyazódásának elősegítése.

Kis- és középvállalkozások támogatása

A kis- és középvállalkozások támogatása – mely a program legnagyobb része – a hazai gazdaság egyik legfontosabb pillérének erősítését, a vállalkozásoknak az Unió belső piacán való érvényesülését hivatott szolgálni. A kis- és középvállalkozások fejlesztése prioritás célja a KKV-k technológiai modernizációja, menedzsmentjük fejlesztése, együttműködések ösztönzése. Támogatja a vállalkozások modernizációját, a minőségbiztosítási, környezetirányítási, modern vállalatirányítási rendszerekhez való hozzáférést, valamint együttműködésüket annak érdekében, hogy a közös fellépésükben rejlő előnyöket kihasználhassák.

Kutatás-fejlesztés, innováció

A kutatás-fejlesztés, innováció jelenti a magyar gazdaság fejlődésének mozgatórugóját. A program mind a kutatási eredmények javítását, mind vállalkozói hasznosulását támogatja közös kutatások, innovatív kis- és középvállalkozások speciális támogatásán keresztül. A program a vállalkozói szféra mellett támogatja az állami és egyetemi kutatóhelyek műszerállományának fejlesztését, a kutatók ismereteinek bővítését. A kutatás-fejlesztés, innováció prioritás célja a K+F hatékonyságának növelése, illetve az üzleti K+F tevékenység ösztönzése.

Információs társadalom és gazdaság fejlesztése

Az információs társadalom prioritás mind a vállalkozások, mind a közszféra számára hozzáférhető. Ösztönzi a vállalkozások IT eszközökkel történő fejlesztését, a számukra elérhető tartalmak kifejlesztését, valamint a vállalkozások megjelenését a világhálón. Az önkormányzatok IT fejlesztései részben a vállalkozások, részben az állampolgárok számára teremtenek lehetőséget az elektronikus ügyintézésre, a közcélú tartalmak, nyilvántartások eléréséhez. Ez a prioritás ösztönzi az infokommunikációs eszközök használatát, a digitális tartalom létrehozását, az önkormányzatok e-közigazgatási szolgáltatásainak fejlesztését, valamint a szélessávú infrastruktúra kiépítését az elmaradott területeken.

A 4.3 intézkedés bemutatása

A 4.3 intézkedés olyan informatikai és kommunikációs fejlesztéseket támogat, amelyek révén a helyi önkormányzatok ügyfelei (elsősorban a gazdasági élet szereplői) elektronikus úton kaphatnak támogatást vagy teljes értékű kiszolgáltatást. Az intézkedés hozzájárul a közigazgatás megítélésének javulásához.

Az intézkedés célja az e-adminisztrációs szolgáltatások fejlesztése a kistérségi önkormányzati társulások területén. Célja az integrált önkormányzati információs rendszer kiépítése, illetve a meglévő alkalmazások integrációja.

Az intézkedés az e-közigazgatás kiépítésével segíti az önkormányzatok Európai Unió felzárkózását, javítja a közigazgatás megítélését.

GVOP 4.3.1 kiírás

A „Szolgáltató önkormányzat – az önkormányzatok információ-szolgáltató tevékenységének fejlesztése” c. GVOP-2004-4.3.1. pályázat célja az alábbi funkciók megvalósítása volt:

Az „A” pályázati cél esetében

- e-ügyintézés megvalósítása – On-line információk a közigazgatási szolgáltatásokról (információszoftár), az Európai Unió elektronikus ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó ajánlásában (eEurope akcióprogramok, Common list of basic public services ajánlás) szereplő 1. szolgáltatási szint elérése érdekében.

- e-ügyintézés megvalósítása – Nyomtatványok, űrlapok letöltése az ügyintézéshez (egyirányú interaktivitás), az Európai Unió elektronikus ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó ajánlásában (eEurope akcióprogramok, Common list of basic public services ajánlás) szereplő 2. szolgáltatási szint elérése érdekében.
- Közérdekű, közhasznú információk megjelenítése az önkormányzat honlapján. (Az adatokat mindig naprakészen kell megjeleníteni, azaz folyamatosan kell frissíteni.)
- Településmarketing az önkormányzat honlapján. (Az adatokat mindig naprakészen kell megjeleníteni, azaz folyamatosan kell frissíteni.) Az on-line település-marketing naprakész információkat, szolgáltatásokat kell hogy nyújtson a magyar mellett angolul és még egy további idegen nyelven (német vagy bármely más EU tagállami nyelv, vagy a környező országok valamelyikének nyelve, a helyi igényeknek megfelelően).

A „B” pályázati cél esetében

Közigazgatási alkalmazások: integrált közigazgatási alrendszer létrehozása vagy továbbfejlesztése, bővítése a meglévő alkalmazások integrálása, vagy új, integrált alkalmazás megvalósítása révén.

- A fejlesztések eredményeként a magasabb szintű on-line ügyintézési szolgáltatások back-office-ának egyik legfontosabb része valósul meg; nő az ügyintézés hatékonysága, átláthatósága, a folyamat irányíthatósága.
- Adminisztratív (költségvetési) alkalmazások: integrált adminisztratív alrendszer kialakítása, a meglévő alkalmazások integrálása (szükség esetén továbbfejlesztése, bővítése), vagy új, integrált alkalmazás megvalósítása révén.
- Ennek eredményeként a magasabb szintű on-line ügyintézési szolgáltatások back-office-ának másik legfontosabb része valósul meg; nő az informáltság, a gazdálkodás hatékonysága, átláthatósága, a folyamat irányíthatósága.
- Térinformatikai alkalmazások megvalósítása, továbbfejlesztése, bővítése és integrálása más alrendszerekkel, modulokkal.
- Az egyes alrendszerek (közigazgatás, adminisztráció, térinformatika) integrálása.
- e-ügyintézés megvalósítása – Nyomtatványok, adatlapok on-line kitöltése, hitelesítése, továbbítása (kétirányú interaktivitás), a (minősített biztonságú) elektronikus aláírás alkalmazásával, az EU elektronikus ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó ajánlásában (eEurope programok, Common list of basic public services ajánlás) szereplő 3. szolgáltatási szint elérése érdekében).
- e-ügyintézés megvalósítása – Teljes elektronikus ügyintézés (tranzakció-feldolgozás), a folyamatban lévő ügyek on-line követése, a (minősített biztonságú) elektronikus aláírás alkalmazásával, az EU elektronikus ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó ajánlásában (eEurope programok, Common list of basic public services ajánlás) szereplő 3. szolgáltatási szint meghaladása érdekében.)

A nyertes pályázatok száma 29, a támogatás összege 11.053.318.496 Ft volt.

Átfogó észrevételek a GVOP 4.3.1 megvalósult projektjeiről

A projektekkel kapcsolatos általános megállapításainkat az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- Számos rendkívül heterogén rendszert építettek ki, amely sem a megvalósítást, sem az üzemeltetést nem tette, nem teszi költséghatékonyra. A projekt az önkormányzatok 90%-nál, jellemzően a fenntartási és működtetési kötelezettség miatt költségnövekedést eredményezett. Amennyiben nem az önkormányzat rendelkezik a forráskóddal, úgy a szállítóval szembeni kiszolgáltatottsága a megvalósítást követően az üzemeltetés során is fennmarad, az üzemeltetési költségek meghatározásánál a szállítónak nem kell figyelemmel lennie versenytársaira.
- A közbeszerzési műszaki leírásban a beszerzés tárgyát nem sikerült megfelelően specifikálni, és a „pontosítások” a különböző projekttermékekre maradtak (pl.: Vevői Követelmény Specifikáció, Megvalósítási Javaslat, Rendszerterv). A szállítók egy része nem rendelkezett megfelelő szakmai felkészültségű közigazgatási szakemberrel, ami a megvalósítás során fokozott veszélyforrást jelentett a projekt megvalósításának határidejére, és minőségére nézve.
- Elmaradt a megfelelő szakemberekből álló projektszervezet felállítása, a projektmenedzsment és a minőségbiztosítás megfelelő alkalmazása.
- A GVOP pályázatokkal együtt benyújtott informatikai stratégiák egy része alapos helyzetelemzést nélkülöző dokumentum volt, így fordulhatott elő, hogy néhány településen a rendszerek nem az önkormányzat valós igényei mentén jöttek létre.
- Pozitívként értékelhető, hogy a rendszerek – az önkormányzatok nyilatkozatai szerint - minőségi javulást eredményeztek a munkafolyamatokban, habár ezt semmilyen mérhető adattal nem tudták alátámasztani. (pl.: jogorvoslatok számának csökkenése)
- Az önkormányzatok kevés pénzt és erőforrást fordítottak a megfelelő tájékoztatásra, PR feladatokra, ezzel is magyarázható az elektronikus ügyintézés alacsony száma.

Átfogó észrevételek a GVOP 4.3.2 megvalósult projektjeiről

A megvalósult projektek, a meglévő önkormányzati IT infrastruktúra, back-office rendszerek és a portál továbbfejlesztését jelentették zömében. A KKV-kra gyakorolt gazdaságélénkítő hatás nehezen mérhető.

A projektek kis volumene miatt az időtervek jól betarthatók, ugyanakkor a területeken meglévő jelentős informatikai elmaradást csak kis mértékben enyhítik ezek a projektek, és a szükséges fejlesztéseknek csak egy szelete válik valóra, amely önmagától nem hozza maga után a többi terület fejlődését. A kisebb települési forma azonban nagyobb odafigyelést eredményez az informatikai biztonság és a stratégiai gondolkodás területén.

A pályáztatások során érdemes lenne jobban odafigyelni arra, hogy minden érdekelthez eljussanak a pályázati lehetőségek, és a közbeszerzés folyamatában is segítséget lehetne nyújtani központilag.

A projektek hatékonyságán sokat lendített, ha a megrendelő oldaláról szakavatott, közigazgatási és informatikai ismeretekkel is rendelkező projektvezető, vagy projekt tag is jelen volt a folyamatoknál. Ugyanakkor ennek hiánya jelentős időzavart, illetve megoldási problémákat okozott.

A kitűzött célok mindenhol teljesültek. A kis volumen ezt determinálta. Többleteredmények csak elvétve születtek. A projektek kis kivétellel, elsősorban a hivatalok munkáját segítik, és csak egy része áll a lakosság, vagy a gazdasági társaságok rendelkezésére. Ugyanakkor meg kell jegyezni, hogy a lakosság informatikai affinitása, az internetsűrűség igen eltérő képet mutat régióként. Ez meghatározza a pusztá lehetőségét is annak, hogy milyen kihasználtsággal működhetne az egyes rendszer.

A települések nem is gondoltak arra eddig, hogy elégedettségi méréseket hajtsanak végre. Elégségesnek látták a spontán visszajelzéseket. Kivéve a hajdúszoboszlói projektet, ahol még reklámozták, hirdették is a lakosság részére elérhető új szolgáltatásokat.

A GVOP 4.3.2. körében a pályázatok aránylag kis összeget ölelnek fel. Az önkormányzatok önrésze 4-5% körüli, amely igen vonzó számukra. Azonban sok település nem indul el ezeken a pályázatokon, és nem csak azért, mert nincs tudomásuk róla. A megváltozott előfinanszírozás sokszor áthidalhatatlan akadályt jelent. A következő probléma az utófinanszírozás elhúzódása. Ilyen környezetben az önkormányzatok egy projekt-befejezési kényszerbe kerülnek, akár a minőség rovására is. Esetenként az IT Kht. ügyrendje jelentős késlekedést okozott a források nem időbeli átutalásával, és ezzel a teljesítés határidejének csúszása miatt kritikus helyzetbe kerülhettek, mind a projektbeli vállalások kapcsán, mind pedig a késlekedésből adódó kötbér és a felvett hitelek utáni kamatok tekintetében.

Egy másik probléma forrása lehet a forráskód, a szerzői jogok hovatartozása, amely meghatározza a kötelező fenntartás, üzemeltetés szolgáltatóját, és így nem a reális értéken kötődhetnek. Érdemes lenne ebbe központilag beavatkozni. Lehetne a kiírást összevontan kezelni a üzemeltetéssel, vagy a forráskód átadását kellene előírni.

A pályázati összegek lényegében felhasználásra kerülnek, de ez nem minden esetben jelenti, hogy a teljes összeg hatékonyan lett elkölthetve. Egyes esetekben a projektvezetésre, vagy minőségbiztosításra arányaiban nagyobb részt költöttek, mint az arányos lett volna a projekt összköltségéhez képest.